สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

STUDENT AND STAFF' EXPECTATION AND SATISFACTION TO SERVICES OF LANGUAGE RESOURCE CENTER, KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

นางสาวดารณี สลามเต๊ะ
นางสาวธัญญา มีชัย

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 137341
วันเดือนปี 22 ส.ค. 2558

โครงการวิจัยของสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ด้วยเงินรายได้
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประจำปีงบประมาณ 2555

b.12628473
i.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Research Title: Student and Staff' Expectation and Satisfaction to Service of Language Resource Center, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

Researcher: Miss Daranee Salamteh

Miss Tanya Meechai

Faculty: Industrial Education, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

Department: Language and Social Science Department, Faculty of

Abstract

This research aimed to investigate the satisfaction level of students and staff from Department of Applied Arts toward Language Resource Center, King Mongkut's Institute of Technology, Ladkrabang. The sample groups consisted of 300 students and staff from Department of Applied Arts, Faculty of Industrial Education, KingMongkut's Institute of Technology, Ladkrabang, who were studying or working during the period of the second semester, the academic year 2011. The satisfaction survey questionnaire was distributed to the sample groups. The data were quantitatively analyzed using SPSS program. The statistics used for data analysis included percentage, mean, t-test and One-way ANOVA (the last two were used to test the hypotheses) with the statistical significant value at 0.05.The findings indicated as follows:

1. Most of the sample groups who responded to the questionnaire were female (86.6%), students (91.1%), age ranged from 20 to 30 years old (63.6%). Twenty percent were first-year students majoring English (51.1%). Fifty two point six percent were English lecturers.

2. Students and staff from Department of Applied Arts had high expectation for the service provided by Language Resource Center, King Mongkut's Institute of Technology, Ladkrabang (X = 4.19). When considering each aspect, it was found that the expectation was high in all aspects. The aspects with the highest means are the service ($\overline{X}$ = 4.29) and the atmosphere ($\overline{X}$ = 4.16).

3. Students from different years had different expectations for the service provided by Language Resource Center in terms of the service and the environment. In addition, the expectations of students and staff who were different in terms of gender, marital status, age, major of study and field of work, were not different.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากแหล่งทุนเงินรายได้คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งสามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถให้บริการนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรผู้สนใจในวงกว้างต่อไป อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ที่ยั่งยืน

โอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณนักศึกษา และบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ รวมทั้งคณาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาคำแนะนำในการทำวิจัยในครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็น รศ.ดร.วรนารถ แสงมณี ดร.ทนงศักดิ์ โสวจัสสตากุล ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ตลอดจนท่านประธานสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ พี่ ๆ เจ้าหน้าที่ ที่คอยเป็นกำลังใจ

นส.ดารณี สลามเต๊ะ
นส.ธัญญา มีชัย
ณะผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ II
กิตติกรรมประกาศ III
สารบัญ IV
สารบัญตาราง VI
สารบัญภาพ VIII

บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย 2
1.3 สมมติฐานการวิจัย 2
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย 3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย 4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ 6

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง / การทบทวนวรรณกรรม 7
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง 7
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด 18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดเฉพาะ 23
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 25

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 26
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 29
3.4 การกำหนดค่าของตัวแปร 29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 30
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 31

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัย 37
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 37
4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวัง 39
4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวัง
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 43

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 49
5.1 สรุปผลการวิจัย 50
5.2 อภิปรายผล 52
5.3 ข้อเสนอแนะ 55

บรรณานุกรม 57

ภาคผนวก 58
แบบสอบถาม 59
ประวัติคณะผู้วิจัย 62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

3.1 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA 34
3.2 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ 35
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถาม 38
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา 40
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามเพศ 43
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามสถานภาพ 44
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามอายุ 44
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามชั้นปีที่เรียน 45
4.7 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาที่มีชั้นปีที่เรียนแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD 46
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกสาขาวิชาที่เรียน 47

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของ
ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของอาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์
ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามกลุ่มวิชาที่สังกัด.....47
4.10 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของอาจารย์
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา
ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1.1 แสดงถึงกรอบแนวความคิดในการวิจัย 4
2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง 10
2.2 แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) 14

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันการศึกษาเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นแหล่งความรู้แก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญทั้ง 4 ประการของสถาบันการศึกษา คือ 1) การเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การให้บริการแก่ชุมชน และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งจัดหาและรวมรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ด้วยความทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการจัดการบริหารและดำเนินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมอื่น ๆ ของสถาบันการศึกษานั้น ๆ

เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญทั้ง 4 ประการของสถาบันการศึกษา ห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงงานในด้านต่าง ๆ ให้ทัดเทียมกับความเจริญรุดหน้าของสถาบันการศึกษา สมกับคำว่าห้องสมุดคือหัวใจของสถาบันการศึกษา และหัวใจที่สำคัญของห้องสมุดคือ งานบริการสารสนเทศ การจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบบริการสารสนเทศ และการจัดบริการให้มีประสิทธิภาพเป็นหน้าที่อันสำคัญของห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการให้บริการ (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์, 2536, หน้า 7)

ศูนย์ทรัพยากรทางภาษา เป็นหน่วยงานภายใต้การควบคุมดูแลของ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยทางศูนย์มีหน้าที่ให้บริการ หนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อการเรียนการสอนทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์ และนักศึกษาภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้นศูนย์ทรัพยากรทางภาษาจึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่างานบริการเป็นงานที่ควรได้รับการปรับปรุงเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นงานที่จะต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนั้นงานบริการมักจะประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในบริการต่างๆ ที่งานบริการจัดขึ้น หรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือมีปัญหาโต้แย้งเกี่ยวกับระเบียบการใช้ห้องสมุด เป็นต้น อีกทั้งปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น บรรยากาศ จำนวนของทรัพยากร และความหลากหลายของทรัพยากรทางภาษา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจมีส่วนทำให้มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษาลดน้อยลง และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นเรื่องที่น่าจะทำการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และเพื่อให้ศูนย์ทรัพยากรทางภาษาเป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขาวิชา/กลุ่มวิชา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4: นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5: นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6: อาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่สังกัดกลุ่มวิชาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน

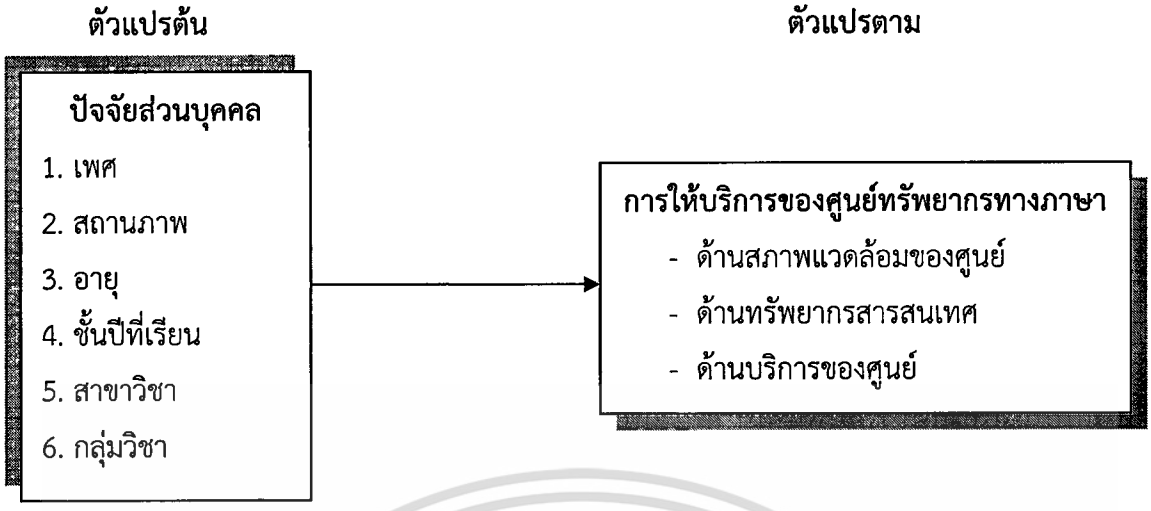
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยมีจุดประสงค์เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยดังกล่าวนี้แก่คณะกรรมการบริหารศูนย์ทรัพยากรทางภาษา คณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการบริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะผู้บริหารสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อที่จะดำเนินการปรับปรุงศูนย์ทรัพยากรทางภาษาให้สามารถรองรับการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอันทันสมัย รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา จนเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

จากการศึกษาแนวคิดของ G.W. Allpost (อ้างใน ดรุณี มโนรัตน์. 2544: 25) เรื่องการวัดความคาดหวังได้กล่าวว่า เป็นบทบาทที่สังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติ กล่าวคือ บทบาทนั้นจะถูกกำหนดขึ้นโดยสังคมและเป็นไปตามสถานภาพที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ นอกจากแนวความคิดนี้แล้ว Henry A. Mersay (อ้างใน ดรุณี มโนรัตน์. 2544: 27) เช่นกัน ก็ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในบทบาท ซึ่งแสดงออกมาในรูปของการกระทำที่บุคคลคิดว่า ควรทำตามสิทธิหรือหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ ที่ตนครอบครองอยู่ มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของความคาดหวังในงานวิจัยครั้งนี้ โดยทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ อันได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขาวิชา/กลุ่มวิชา ซึ่งอาจมีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.1 แสดงถึงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 เนื้อหาที่ศึกษาครอบคลุมในเรื่องการบริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษาทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์ฯ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการให้บริการของศูนย์ฯ โดยศึกษาถึงความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากกลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาอยู่ในช่วงของภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554

1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

- ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาอยู่ในช่วงของภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 300 คน
- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยต้องการทราบถึงความคาดหวังของกลุ่มประชากรทั้งกลุ่ม จึงใช้กลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาอยู่ในช่วงของภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 300 คน

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

- ตัวแปรต้น ได้แก่
  1) เพศ
     1.1 เพศชาย
     1.2 เพศหญิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) สถานภาพ

2.1 อาจารย์

2.2 เจ้าหน้าที่

2.3 นักศึกษา

3) อายุ

3.1 อายุต่ำกว่า 20 ปี

3.2 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี

3.3 อายุระหว่าง 31 - 60 ปี

4) ชั้นปีที่เรียน (เฉพาะนักศึกษา)

4.1 ชั้นปีที่ 1

4.2 ชั้นปีที่ 2

4.3 ชั้นปีที่ 3

4.4 ชั้นปีที่ 4

5) สาขาวิชาที่เรียน (เฉพาะนักศึกษา)

5.1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

5.2 สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น

6) กลุ่มวิชาที่สังกัด (เฉพาะอาจารย์)

6.1 กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ

6.2 กลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่น

6.3 กลุ่มวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์

- ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. ทราบความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขา/กลุ่มวิชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาในระดับปริญญาตรีหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ และสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554

บุคลากร หมายถึง อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนา ความเชื่อมั่นและความรู้สึกยอมรับของนักศึกษาจากการเรียนวิชาหลักการบัญชี

ศูนย์ทรัพยากรทางภาษา หมายถึง หน่วยงานภายใต้การควบคุมดูแลของ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยทางศูนย์มีหน้าที่ให้บริการ หนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อการเรียนการสอนทางด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์ และนักศึกษาภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาและบุคลากร ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขาวิชา / กลุ่มวิชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง / การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวคิด โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษา ได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับห้องสมุด

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับห้องสมุดเฉพาะ

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy) มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

Finn (1921 : 15-16) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ประเมินว่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตรู้สำนึกและใช้ความคาดหวังเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

Cecco (1967 : 80-82) กล่าวว่า การกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจากจะขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นด้วย คือ ถ้าบุคคลเคยผ่านประสบผลสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้การกำหนดความคาดหวังในการทำงานคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของบุคคลนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ เป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด การคาดการณ์ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จ

Getzls et.al. (1968 : 45-47) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการที่ต่างกัน พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงต่างกันและบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังของคนในองค์กร หรือจากจุดประสงค์ขององค์การ ซึ่งเรียกว่า เป็นฝ่ายสถาบันมิติ (Monothetic Dimension) กับความต้องการส่วนตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Schmith (1994 : 22) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังว่า พฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม มักจะแสดงโดยอาศัยความนึกคิดคาดคะเนว่าผู้อื่นเห็นว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นควรจะปฏิบัติเช่นไร เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติ ส่วนมากผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งมักจะสังเกตหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งอื่นแล้วก็กะหน้าที่ได้กับตำแหน่งของตนเองตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่ง การสังเกตและการคาดคะเนไม่ตรงกับผู้ดำรงตำแหน่งมักจะไม่สบายใจเวลาดำเนินการอย่างไรลงไปที่ไม่ตรงกับการคาดคะเน ความไม่สบายใจเช่นนี้มีผลกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ด้วย

สุนีย์ ธีดากร (2524 : 65) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การทำนายเหตุการณ์ว่ามีอะไรเกิดขึ้นข้างหน้าบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นคอยเกิดขึ้นมาก่อน

สุรางค์ จันทร์เอม (2529 :55) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ความเชื่อถือว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อถือ หรือคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้องจะมีเจตคติที่ดี หรือความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังผิดพลาดในสิ่งใดก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530 : 109) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความต้องการของคนต่อสิ่งที่ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นจริงในอนาคต หากผู้ปฏิบัติงานมีความหวังต่อสิ่งใด จะทำให้สนับสนุนสิ่งนั้นอย่างเต็มที่ ถ้าหากความหวังนั้นสามารถไปด้วยกันได้ดีระหว่างบุคคลก็จะก่อให้เกิดการกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันขึ้น

นันทา ติงสมบัติยุทธ์ (2538 : 25) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็นหรือความต้องการที่บุคคลมุ่งหวัง หรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นหรือตนเองให้กระทำในสิ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นอนาคต

เกศสินี กลิ่นบุศย์ (2540 : 16) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังเพื่อตอบสนองความต้องการขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมาและการเห็นคุณค่าของการกระทำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้นๆ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ในการตั้งความหวังนั้น บุคคลจะกำหนดระดับความคาดหวังไว้เป็นแนวทางที่จะสามารถประสบผลสำเร็จได้

พัชรี ศรีสุข (2542 : 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังของบุคคลกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตโดยอาศัยของมูลจากอดีต ปัจจุบัน เป็นตัวทำนาย ซึ่งจะแตกต่างกันตามลักษณะของแต่ละบุคคล ความต้องการ บทบาทหน้าที่และเป้าหมายในการกระทำนั้นๆ

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่แสดงออกด้วยพฤติกรรมหรือการกระทำในสิ่งนั้น อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือความคาดหวัง การคาดการณ์ในสิ่งนั้นมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้เป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวก็อาจแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้แล้วแต่ประสบการณ์ ความสนใจ แรงจูงใจและการเห็นคุณค่าของความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

1) ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom (1964 : 67) ทฤษฎีนี้พัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่าก่อนที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้กระทำสิ่งใดเขาจะต้องพิจารณาก่อนว่าความสามารถ และความพยายามของเขาจะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่ ทฤษฎีนี้เสนอว่าแต่ละบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานโดยถือเกณฑ์ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงานและการได้รับรางวัล ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติที่ว่าการจูงใจขึ้นอยู่กับวิธีการซึ่งบุคคลต้องการและวิธีการซึ่งบุคคลคิดว่าจะได้สิ่งนั้น ทฤษฎีนี้ถือว่าความเชื่อถือของบุคคลอันนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรมเพื่อจะนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมายและเลือกพฤติกรรมที่คาดว่าประสบความสำเร็จสูงสุด

2) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandure (1977 : 23) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โดยเสนอลักษณะความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่หนึ่งเกี่ยวกับปริมาณความคาดหวัง กล่าวคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งหรือแตกต่างกัน

มิติที่สองเกี่ยวกับการแผ่ขยายความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนอาจจะแผ่ขยายจากสถานที่หนึ่งไปสู่สถานที่หนึ่งในปริมาณที่แตกต่างกัน ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้ความคาดหวังของความสามรถของตนแผ่ไปสู่สถานการณ์อื่นๆได้

มิติที่สามเกี่ยวกับความเข้มหรือความมั่นใจ ถ้าความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความเข้มน้อย คือบุคคลไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อประสบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามรถของตนลดลง แต่ถ้ามีความเข้มหรือความมั่นใจมาก บุคคลจะมีความบากบั่นมานะพยายามแม้ว่าจะประสบเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังบ้างก็ตาม

3) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hieracy of Need Theory) โดยเป็นทฤษฎีที่เชื่อว่าความต้องการเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม ซึ่งมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างในความต้องการ ค่านิยม ทัศนคติ ความเชื่อ และความต้องการของมนุษย์ว่ามนุษย์ไม่มีความแน่นอน

บุญเติม พันรอบ (2548 : 55-61) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังของวิคเตอร์ วรูม ว่าได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดจากนักจิตวิทยารุ่นแรกหลายคน อาทิเช่น เลวิน (Kurt Lewin) และทอลแมน (Edward Tolman) ต่อมา วิคเตอร์ วรูม ได้นำแนวความคิดดังกล่าวมาปรับปรุงบางครั้งมีผู้เรียกทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีย่อๆ ว่า ทฤษฎี V.I.E. Theory เนื่องจากทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

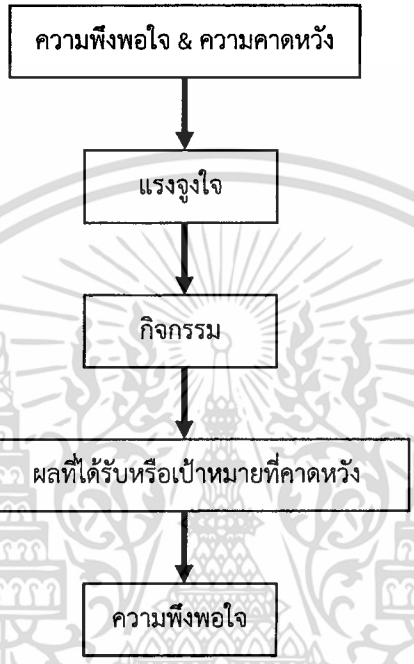
1. V. มาจากคำว่า Valence ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ การให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ

2. I. มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ วิถีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E. มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ทุกชีวิตพยายามดิ้นรนแสวงหาอย่างน้อยที่สุดก็คือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ จากความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างเหล่านี้เองทำให้เกิดความพยายามกระทำเพื่อดำเนินการวิธีใดวิธีหนึ่งด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุความพอใจหรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการนั้นตามที่ได้แสดงความพยายามนั่นเองเรียกว่า ความคาดหวังและความพอใจสิ่งต่างๆ ความคาดหวังอาจจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง
ที่มา : บุญเติม พันธอบ (2542 : 61)

Maslow (อ้างใน ราณี อิสิชัยสกุล. 2535 :185-192) กล่าวว่า สาระสำคัญในทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังของมนุษย์ว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะต้องการได้รับการตอบสนองในลำดับต่อไปจากระดับต่ำไปสู่ความต้องการระดับสูงซึ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้น คือ

- ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ องค์การต้องตอบสนองความต้องการทางกายภาพ ในรูปของค่าจ้างเงินหรือบริการที่จำเป็น เช่น ค่ารักษาพยาบาล รถรับส่ง เป็นต้น

- ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการเพื่อปกป้องตนเองเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย เช่น การใช้เครื่องป้องกันอันตรายในขณะทำงาน การประกันภัยในรูปแบบต่างๆ เช่น ในด้านสุขภาพอุบัติเหตุและชีวิต เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นในสังคมยอมรับคบค้าสมาคมและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานมีมิตรภาพและความรักต่อกัน เป็นต้น ดังนั้น องค์การควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับ และสร้างความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

- ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือความสามารถให้เกียรติ และมีความภาคภูมิใจ เชื่อมั่นและนับถือตนเองซึ่งเกี่ยวโยงกับความสำเร็จและมีอิสระในการตัดสินใจ ตลอดจนชื่อเสียงและเกียรติยศ

- ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ฝีมือความสามารถของตนให้เกิดผลสูงสุด เป็นความสำเร็จและความสมหวังในชีวิตความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งจะมีคนจำนวนน้อยที่จะสามารถได้รับความพึงพอใจจากความต้องการขั้นนี้

2.1.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในบทบาท

โสภณ ภูเก้าล้วน (อ้างใน ดรุณี มโนรัตน์. 2544 : 47-48) ได้เสนอแนวความคิดกับความต้องการของมนุษย์ที่อยู่ในองค์การ (Human Needs and Wants in Organization) ว่ามนุษย์ที่อยู่ในองค์การมีความต้องการต่างๆ ดังนี้ คือ

- ความต้องการที่จะรู้ว่าตนเป็นใคร มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างไร และสามารถทำอะไรให้กับองค์การใดบ้าง กล่าวคือ มนุษย์ต้องการรู้ว่างานที่ตนทำเกิดประโยชน์อะไรกับองค์การ ผูกพันและเชื่อมโยงภารกิจใดบ้างในองค์การ ความรับผิดชอบมีมากน้อยเพียงไรและต้องทำงานกับใคร เป็นต้น

- ความต้องการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล วางแผนกำหนดแนวทางการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งทำให้เขารู้สึกว่าอยู่ในองค์การอย่างมีค่า ดังนั้น นักบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในองค์การแม้เพียงน้อยก็ตาม

- ความต้องการผลสะท้อนกลับจากผู้บริการ เพื่อให้พนักงานทราบโดยแท้จริงว่า เขาทำงานเป็นอย่างไร ทั้งนี้ไม่ใช่เพียงเพื่อให้พนักงานได้รับทราบสถานการณ์ปฏิบัติงานของตนเท่านั้น แต่ยังช่วยเปิดโอกาสให้เขาได้แก้ไขปรับปรุงงาน เพื่อสร้างความสำเร็จในงานนั้นๆ

- ความต้องการความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากจะเป็นการช่วยทำให้เขามั่นใจที่อยู่ในองค์การแล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมอย่างโดดเดี่ยว

- ความต้องการรางวัลและการลงโทษ (Rewards and Penalties) คนแต่ละคนคาดหวังที่จะได้รับรางวัลตอบแทนในสิ่งที่ตนเองได้ทำดี ประสบความสำเร็จเป็นพิเศษหรือได้ผลเกินที่คาดหมายไว้ รางวัลดังกล่าวอาจเกิดขึ้นในตัวงานเอง เช่น มีเวลาพักผ่อนเมื่อทำงานเสร็จ เป็นต้น รางวัลที่อยู่ในตัวงานเหล่านี้มีค่าในการตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นอย่างมาก บางคนที่ไม่ได้รับจึงแอบให้รางวัลตนเองหรือฉลองความสำเร็จให้ตนเอง ในทางตรงข้ามผู้ที่กระทำความผิดหรือไม่บรรลุเป้าหมายตามคำมั่นสัญญาที่กำหนดไว้ ก็ต้องการได้รับการลงโทษ ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ทำโทษก็อาจหาทางลงโทษตัวเองในรูปแบบต่างๆ เช่น ไม่ทานข้าวจนกว่างานจะเสร็จ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Turner (1982 : 67) อธิบายถึงทฤษฎีบทบาท โดยเปรียบเทียบเหมือนกับ “การเล่นละครเวที” ซึ่งจะประกอบด้วยลักษณะความคาดหวังทั่วไป 3 ประการ คือ

1. การคาดหวังจาก “บท” หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่างๆ ทางสังคมสามารถเปรียบเทียบได้เหมือนกับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆ ทางสังคมโดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลควรจะพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบและควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขทางสังคมที่แตกต่างกันไปในรูปแบบของแต่ละสังคม

2. ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่นๆ หมายถึงการที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเสมือนที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคมดังกล่าวด้วยบุคคลในสังคมจึงต้องการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อที่บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคมที่แสดงออก และสามารถมีปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่นๆ

3. ความคาดหวังจากผู้ชม หมายถึง เป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสถานภาพต่างๆ กัน ซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เป็นความคาดหวังร่วมกัน ดังนั้น ความคาดหวัง หมายถึง การคิดไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้แต่ก็มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์

อุทัย หิรัญโต (2526 : 197) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง หน้าที่ (Function) หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมาย (Expected Behavior) ของบุคคลแต่ละคนในกลุ่มหรือสังคมหนึ่งๆ หรือพฤติกรรมดังกล่าวโดยปกติเป็นสิ่งที่กลุ่มหรือสังคมกำหนดขึ้น ฉะนั้น บทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของบุคคลในสถานะหนึ่ง ที่พึงมีต่อบุคคลอื่นในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียวกัน

ดรุณี มโนรัตน์ (2544 :26) กล่าวว่า บทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสังคมคาดหวังหรือกำหนดขึ้นโดยมีความเกี่ยวเนื่องกับอำนาจหน้าที่และตำแหน่งของบุคคลนั้น ซึ่งดำรงอยู่ในตำแหน่งนั้นๆ มีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อบุคคลอื่นในสังคม

2.1.4 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ความคาดหวัง หมายถึง เหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Neufeldt & Guralnik, 1988: 78) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความปรารถนา ความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นตัวกำหนดระดับความคาดหวัง สำหรับผู้ใช้บริการทุกคน ย่อมต้องการบริการชั้นหนึ่ง คือ ความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการต้อนรับที่อบอุ่น ถูกใจ ที่สำคัญคือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอคอย การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้องสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังบริการของผู้ใช้บริการ มี 4 ปัจจัย ดังนี้ (Perasuraman, Zeitharnl & Berry, 1990: 19)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การติดต่อสื่อสารด้วยการบอกเล่าคำพูด เป็นการบอกเล่าต่อๆกันจากญาติ เพื่อนบ้าน หรือคนรู้จัก เกี่ยวกับบริการที่เคยไปใช้บริการนั้นมาแล้ว ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกว่าจะต้องได้รับบริการที่ดีๆ อย่างที่ได้รับรู้มา

2. ความต้องการเฉพาะบุคคล เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีความคาดหวังและความต้องการพื้นฐานที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐาน และภูมิหลังของแต่ละคนในด้านสังคม การศึกษา ครอบครัว ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นต้น

3. จากประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้บริการมาก่อน ทำให้เกิดการเรียนรู้ต่อบริการที่ได้รับ และทำให้เกิดความคาดหวังต่อบริการดังกล่าว เพื่อจะใช้บริการนั้นในครั้งต่อไป

4. การติดต่อสื่อสารจากภายนอก ถือเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่สำคัญในการสร้างภาพพจน์และให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคาดหวังต่อบริการก่อนตัดสินใจมาใช้บริการ

ลักษณะความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สามารถจำแนกได้ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2544: 216 - 218)

1. สิ่งที่เห็นได้ ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ ว่ามีเพียงพอหรือไม่เพียงใด รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไรมากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่

2. ความรู้สึกร่วม ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างกุลีกุจอ ต้องการคำกล่าวทักทายที่ยกย่อง การแสดงกริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดหาให้ตามความต้องการ ผู้ใช้บริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

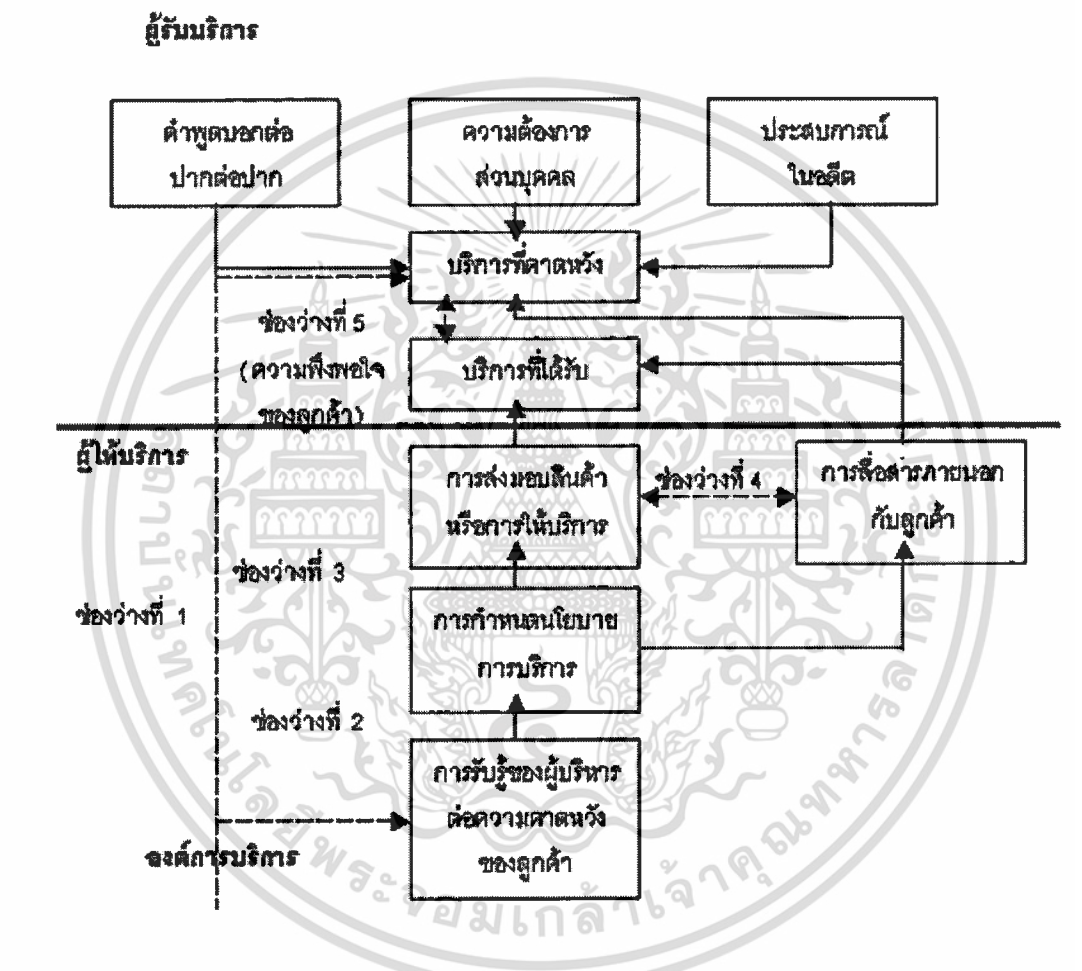
3. การสนองตอบ ผู้ใช้บริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับบริการที่ทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจ และรับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน ผู้ใช้บริการคาดหวังว่า จะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีอัธยาศัยที่จะรับปัญหาของเขาได้ เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดด้วยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าจะได้บริการที่มีคุณภาพ คุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างแท้จริง เช่น ยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้ไว้ เช่น คำสัญญาที่จะให้บริการหลังการขาย เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการนอกจากจะคาดหวังในสิ่งที่กล่าวข้างต้นแล้ว ยังต้องการอัธยาศัยไมตรีจากผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจ ได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็นปัจจุบัน ห้องสมุดได้ให้ความสำคัญต่อการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ และการรับรู้ถึงการบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ โดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพซึ่งมีรูปแบบการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่าแบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธ์, 2546 : 105)



ช่องว่างที่ 1 (G1) เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการที่ห้องสมุดรับรู้หรือเล็งเห็นความคาดหวังเหล่านั้นไม่ตรงกัน

ช่องว่างที่ 2 (G2) เกิดจากการที่ห้องสมุดไม่สามารถกำหนดระดับคุณภาพที่เป็นเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ และไม่สามารถเปลี่ยนให้เป็นข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้

ช่องว่างที่ 3 (G3) เป็นช่องว่างของการให้บริการ ที่เกิดจากบริการที่มอบให้ไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนดตามขั้นตอนหรือวิธีการที่วางไว้ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ให้บริการในเรื่องของความรู้ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่องว่างที่ 4 (G4) ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการที่เกิดจากการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ช่องว่างนี้เป็นช่องว่างระหว่างการบริการที่เกี่ยวกับการสื่อสารสู่ภายนอกที่ห้องสมุดได้ให้สัญญาไว้ แต่บริการที่ผู้ใช้ได้รับไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ไว้ ทำให้บริการมีคุณภาพต่างจากข้อมูลที่ผู้ใช้รับรู้มา และก่อให้เกิดความคาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 (G5) เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้จะแคบหรือกว้างขึ้นอยู่กับช่องว่างที่ 1 – 4 ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

สำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุด ย่อมมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของห้องสมุด ดังนี้ (อภัย ประกอบผล, 2544 : 29)

1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน ด้วยความรวดเร็ว มีการประสานงานที่ดีระหว่างผู้สั่งซื้อกับผู้ปฏิบัติงาน
2. ระบบการจัดเก็บที่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นที่ทันสมัย สามารถค้นหาที่อยู่ของหนังสือ และสถานภาพของหนังสือตลอดจนการค้นหาหนังสือบนชั้นพบตามต้องการ
3. มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถสืบค้นข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่ยาวนาน สะดวก รวดเร็ว
5. มีผู้ให้บริการที่เต็มไปด้วยการยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรี และมีจิตสำนึกในการให้บริการ
6. มีอาคาร สถานที่ และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า มีชีวิตชีวา ไม่เหมือนกับภาพพจน์ของห้องสมุดในอดีตที่ผ่านมา

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2554) กล่าวว่า การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2549) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการ / กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

รุทธ์ สุขสำราญ (2546) สรุปว่า การบริการเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทที่ดี เพื่อรักษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การด้วย ทั้งนี้เพื่อสอนงความต้องการของผู้รับบริการโดยส่วนรวม

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม ซึ่งเป็นการกระทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

2.2.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่งเอง คือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขัน หรือสูญเสียลูกค้าไป

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

2.2.4 มาตรฐานการบริการ

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม ก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

1. การให้ความสนใจ

    1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า

1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ

1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสบนัยน์ตาด้วย

2. การให้ความใส่ใจ

2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว

2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนื่อยหน่าย เย็นชา

2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ

3. การบริการอย่างตั้งใจ

3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์

3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา

3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า

4. การบริการอย่างเต็มใจ

4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

5. การบริการอย่างจริงใจ

5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้

5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ

5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. การบริการอย่างเข้าใจ

6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง

6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง

6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ

7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง

7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ

8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร

8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย

8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

2.2.5 พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ

นอกจากมีจิตใจบริการแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องสั่งสมคุณสมบัติพื้นฐานไว้ให้เป็นคุณลักษณะประจำตัว ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

137341

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. มีความช่างสังเกต
10. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ
11. ความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข
12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับห้องสมุด

2.3.1 ความหมายของงานบริการห้องสมุด

อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย (2549) กล่าวว่า ห้องสมุด (Library) คือ แหล่งรวมทรัพยากรสารนิเทศเอาไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้สืบค้น และเข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยมีการคัดเลือก จัดหาให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจของผู้ใช้ มีการจัดที่เป็นระบบโดยบรรณารักษ์วิชาชีพ ซึ่งมีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้บริหารและดำเนินการจัดให้บริการอย่างมีระบบ

มณฑณา ขำภู่ (2545) ได้ให้ความหมายว่าห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่างๆ ได้แก่ หนังสือ เอกสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ รวมทั้งโสตทัศนวัสดุทุกชนิด โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้จัดหาและจัดเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

วรวัจน์ เกตุดี (2545) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุด หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ที่บันทึกไว้ในรูปแบบหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หรืออุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ และมีการจัดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการค้นคว้า

มาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา (2543) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นบริการที่มุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่า และบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

ลมุล รัตตากร (2539) กล่าวว่าห้องสมุดเป็นบริการทรัพยากรสารนิเทศซึ่งมีทั้งหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ ต่าง ๆ ที่จัดไว้เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้ คำว่า ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้นี้มีความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพราะวัสดุต่าง ๆ เหล่านั้นแม้มารวมกันไว้ แต่ไม่มีการบริการแก่ผู้ใช้ก็มิทำให้ที่รวมของทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ กลายเป็นห้องสมุดไปได้

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2534) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดไว้ว่า คือ แหล่งรวบรวมวัสดุเพื่อการศึกษาค้นคว้าทุกชนิด ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ทุกชนิด โสตทัศนวัสดุบางอย่าง เช่น แผนที่ รูปภาพ ลูกโลก แผ่นเสียง เทปบันทึกเสียง สไลด์ เป็นต้น วัสดุเหล่านี้ห้องสมุดมีหลักการในการเลือก คัดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และให้ทันสมัยอยู่เสมอ จัดตามระบบสากลให้ใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวก อนุรักษ์ไว้ให้คงทนถาวร และเผยแพร่ แนะนำเพื่อช่วยให้ได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปคือ ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด ที่มีความทันสมัย และหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีบรรณารักษ์ดูแลจัดการระบบการจัดเก็บเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและการสืบค้น

2.3.2 ความสำคัญของห้องสมุด

พวา พันธุ์เมฆา (2541) กล่าวว่า ห้องสมุด มีบทบาทอย่างมากต่อการศึกษาค้นคว้า และโดยตัวของห้องสมุดมีความสำคัญอยู่หลายประการ กล่าวคือ

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมสรรพความรู้ทั้งหลายในโลกเอาไว้
2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจของตน
3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน
4. ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
5. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ (2539) มองว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่จะช่วยเพิ่มปัญญาให้กับทุกคน ดังคำขวัญที่ว่า *"ห้องสมุด คือ ขุมปัญญา"* จึงสรุปความสำคัญของห้องสมุดไว้คล้ายคลึงกับพวา พันธุ์เมฆา (2541) แต่มีเพิ่มเติมบางประเด็น คือ

1. ห้องสมุดเป็นสถานที่ให้การศึกษาต่อเนื่อง
2. ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักรักษาสมบัติสาธารณะ
3. ห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น

ลมุล รัตตากร (2539) กล่าวว่า การศึกษาในปัจจุบันนี้มุ่งให้ผู้เรียนได้มีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากที่อื่น ๆ มาประกอบความรู้ที่ได้จากการเรียนในชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการเรียนในระดับมหาวิทยาลัยย่อมถือแนวการศึกษาดังกล่าวเป็นสำคัญ การเรียนในชั้นโดยการฟังคำบรรยายจากอาจารย์ผู้สอนแต่เพียงอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอที่จะรอบรู้ในวิทยาการด้านต่าง ๆ ซึ่งกำลังเจริญรุดหน้าไปในปัจจุบันได้ ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติม โดยการเข้ามาใช้ห้องสมุดทั้งในและนอกเวลาเรียน หาความรู้เพิ่มขึ้นจากห้องสมุดอันเป็นที่รวมแห่งทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ตรงตามความมุ่งหมายของแต่ละสถาบันนั้น ๆ สำหรับความสำคัญของห้องสมุดแต่ละสถาบันการศึกษานั้นสามารถประมวลได้ คือ

1. ห้องสมุดเป็นที่รวมแห่งทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ห้องสมุดเป็นที่ที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ ได้โดยอิสระ ตามความสนใจของแต่ละบุคคล

3. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือต่าง ๆ โดยไม่รู้จักจบสิ้น

4. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ

5. ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีนิสัยรักการอ่าน การค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง

6. ห้องสมุดช่วยให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

7. ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษาอย่างถูกต้อง

2.3.3 วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

วรวัจน์ เกตุดี (2545) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดไว้ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา คือ สถานที่ให้การศึกษาแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น หรือระดับความรู้

2. เพื่อข่าวสาร และความรู้ทั่วไป เป็นสถานที่ให้คำตอบกับปัญหาต่าง ๆ ได้ และบริการข่าวสารการเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางที่จะช่วยในการค้นคว้าวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการใหม่ ๆ อันเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ

4. เพื่อความจรรโลงใจ หนังสือบางเล่มอ่านแล้วนอกจากจะให้ความรู้แล้ว ยังก่อให้เกิดความสุขทางจิตใจ อันเป็นแรงบันดาลใจให้อยากทำในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง สังคม และประเทศชาติ

5. เพื่อสันทนาการ และการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เคร่งเครียดกับงานและการศึกษา อาจมาใช้ห้องสมุดเพื่อการพักสมองให้คลายความเคร่งเครียด

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2533) กล่าวว่า ห้องสมุด โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ

1. เพื่อการศึกษา ในการศึกษาทุกระดับตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงอุดมศึกษา ผู้ศึกษามีความจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดประกอบคำสอนครู อาจารย์ จึงจะมีความรู้อย่างสมบูรณ์ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว หรือผู้ที่มิได้ศึกษาถึงขั้นสูงก็อาจใช้ห้องสมุดศึกษาต่อไปตลอดชีวิตได้

2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร ห้องสมุดเป็นแหล่งกลางสำหรับการศึกษาวิชาการใหม่ ๆ และติดตามข่าวเคลื่อนไหวทั้งภายใน และภายนอกประเทศ ทั่วโลก

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดเป็นที่เก็บรักษาหนังสือ และวัสดุอุปกรณ์ทุกชนิดไว้สำหรับให้บริการ ผู้ที่จะทำการวิจัยเรื่องใหม่ ๆ ขึ้นมา ย่อมต้องค้นคว้าเรื่องเดิมที่มีอยู่เสียก่อนการค้นคว้าวิจัย จะช่วยให้เกิดพัฒนาการในวิชาการสาขาต่าง ๆ

4. เพื่อให้ความจรรโลงใจ การอ่านหนังสือให้ความสุขทางใจ เกิดความชื่นชมในความคิดที่ดีงามของผู้อื่น

5. เพื่อนันทนาการ การอ่านหนังสือเป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ดีที่สุด ให้ความเพลิดเพลินและพึงพอใจ ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต (2541) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของอาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ

2. เพื่อช่วยเหลือในการค้นคว้า และวิจัยของอาจารย์ นิสิต และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้นๆ

3. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ และวิจัยของอาจารย์ และนักศึกษามีทางแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุด

4. เพื่อแนะนำให้อาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ให้ได้ความเพลิดเพลินจากการอ่านจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

2.3.4 องค์ประกอบของห้องสมุด

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2533) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด คือ อาคารสถานที่ วัสดุเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัย บรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวนที่เพียงพอ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และเงินงบประมาณอย่างเพียงพอที่ได้รับเป็นประจำทุกปี

เดช เผ่าน้อย (2533) กล่าวว่า องค์ประกอบของห้องสมุด ประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 5 ส่วน คือ (1) วัสดุครุภัณฑ์ (2) สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ (3) อาคารสถานที่ (4) บุคลากร และ (5) งบประมาณ

ประทีบ จรัสรุ่งรวีกร (2533) กล่างถึงส่วนประกอบที่สำคัญของห้องสมุดไว้ว่า ควรมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้ คือ อาคารสถานที่ วัสดุห้องสมุด บุคลากร งบประมาณ ครุภัณฑ์ และการบริการ

2.3.5 มาตรฐานห้องสมุด

มาตรฐานห้องสมุดที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและปฏิบัติงานในการพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีศักยภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2531 อ้างถึงในเบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว, 2534) ได้กำหนดมาตรฐานของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการของห้องสมุด จะต้องมุ่งส่งเสริม และให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภท จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดให้มากที่สุด

2. ห้องสมุดจะต้องประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีต่าง ๆ โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้

3. ห้องสมุดจะต้องมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ ทั้งในด้านการรวบรวมบรรณานุกรม และการสอนให้ผู้ใช้รู้จักใช้อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. มหาวิทยาลัยควรให้บรรณารักษ์ได้มีส่วนร่วมในโครงการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยวิธีการจัดให้บรรณารักษ์ได้สอน หรือร่วมสอนวิชาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานห้องสมุดสภาสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2543 ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ฉบับนี้เป็นมาตรฐานฉบับที่ 2 ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยมุ่งหวังที่จะให้เป็นแนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุดของสถาบันให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาตลอดชีวิต ทั้งนี้ยังเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยมีเจตนาอันแนวแน่ที่จะพัฒนาระบบห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐาน ภายในเวลา 5 ปี

1. **โครงสร้างการบริหาร** ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา และแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิต ดังนั้น สถานภาพ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและความรับผิดขอบของผู้บริหารห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2. **งบประมาณและการเงิน** ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณให้คำนวณตามส่วน โดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบประมาณดำเนินการทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา งบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องแยกเป็นอิสระ ในกรณีที่มีห้องสมุดสาขา ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณเพื่อการดำเนินงานสำหรับห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสม ส่วนรายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับ

3. **บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา** บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทต่าง ๆ ตามความจำเป็นและอย่างเพียงพอ (ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง) เพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแล รักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร ให้คำนึงถึงจำนวน และขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสาขา หน่วยบริการ ชั่วโมงบริการ อัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม-คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปกราฟิก สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ต่าง ๆ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา

5. อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดควรรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการโสตทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอน การค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วย

6. การบริการ บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องการวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่า และบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือ โดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยง เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกันทุกด้าน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัด และประสิทธิภาพของบริการ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณประจำปีเพื่อการนี้ด้วย

8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับห้องสมุดเฉพาะ

2.4.1 ความหมายของห้องสมุดเฉพาะ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของห้องสมุดเฉพาะไว้ใกล้เคียงกัน ดังนี้

ประดิษฐา ศิริพันธ์ ได้กล่าวไว้ในบทความวิชาการในหนังสือ ห้องสมุด การศึกษาวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ในยุคการเปลี่ยนแปลง เนื่องในโอกาส 55 ปี สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2552) เรื่อง ห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทย ว่า ห้องสุดเฉพาะในประเทศไทยมีสังกัดที่หลากหลาย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดกระทรวง ทบวง กรม และภาคเอกชน รวมทั้งห้องสมุดคณะ หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันเฉพาะทาง ในสังกัดภาครัฐและเอกชน ห้องสมุดเฉพาะได้พัฒนาในระดับที่แตกต่างกันตามความสนใจของหน่วยงานต้นสังกัด หลายแหล่งได้พัฒนาบทบาทเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น ห้องสมุดกระทรวงเกษตรเดิม สถาปนาเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และห้องสมุดเฉพาะหลายแห่งได้ปรับแนวทางบริการสู่การบริการสังคม เช่นเดียวกับห้องสมุดประชาชน อาทิ หอสมุดและหอจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทย และห้องสมุดมาราย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประเทศไทยริเริ่มงานห้องสมุดเฉพาะมาตั้งแต่ พ.ศ. 2430 ห้องสมุดเฉพาะแห่งแรก คือ ห้องสมุดกระทรวงศึกษาธิการ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2430 ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2478 ห้องสมุดกระทรวงกลาโหม ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2485 และห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2490

อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย (2549) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดเฉพาะ คือ ห้องสมุดที่เก็บรวบรวมสารนิเทศเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลเฉพาะกลุ่ม จัดบริการสารนิเทศเฉพาะด้านสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่ง เช่นเดียวกับนวลจันทร์ รัตนากร (2522) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นห้องสมุดซึ่งเก็บรวบรวมหนังสือ วารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ต้นฉบับ ตัวเขียน ตลอดจนโสตทัศนศึกษาเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งและสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นสมาชิกในหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด ส่วนธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2534) กล่าวว่า ห้องสมุดเฉพาะ คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์การต่าง ๆ มีหน้าที่รวบรวมหนังสือ เอกสาร และวัสดุการศึกษาเฉพาะในบางสาขาวิชาบางเรื่องเท่านั้น และให้บริการแก่บุคคลเฉพาะกลุ่ม

2.4.2 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดเฉพาะ

นวลจันทร์ รัตนากร (2522) กล่าวว่า วัตถุประสงค์อันสำคัญยิ่งของห้องสมุดเฉพาะ คือ การให้บริการความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ได้ทันท่วงที และตรงจุดประสงค์ของผู้ใช้ มี 2 ประการ คือ

1. เพื่อบริการด้านความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ (Information) การให้บริการของห้องสมุดเฉพาะจะแตกต่างจากห้องสุดโดยทั่วไป ห้องสมุดเฉพาะจะให้บริการหนังสือน้อย สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมักเป็นข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งแหล่งค้นคว้าจะได้จากบทความ วารสาร งานวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล และเอกสารอื่น ๆ บรรณารักษ์จึงต้องรวบรวมสิ่งเหล่านี้ และนำมาจัดเก็บอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นคว้าวิจัย

2. เพื่อให้บริการ (Service) ห้องสมุดเฉพาะ มีลักษณะเด่นในเรื่องการบริการให้แก่ผู้ใช้ โดยไม่ต้องรอจนได้รับคำขอ ให้บริการถึงตัวผู้ใช้ บริการในห้องสมุดเฉพาะจะต้องคำนึงในเรื่องช่วยผู้ใช้ให้มากที่สุด ตรงตามวัตถุประสงค์และประหยัดเวลาที่สุด ให้บริการผู้ใช้ด้วยข้อมูล และเอกสารที่ทันต่อเหตุการณ์

2.4.3 ตัวอย่างห้องสมุดเฉพาะของไทยในปัจจุบัน

1. ห้องสมุดเสมือน STKC (Science and Technology Knowledge Center) หรือศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นำเสนอรูปลักษณ์ใหม่สำหรับบริการในอินเทอร์เน็ต รวมความรู้จากคลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ของทุกหน่วยงาน เสมือนบริการร่วมกันจากจุดเดียว ด้วยมาตรฐานการจัดการความรู้แบบสากล บริการสืบค้น พร้อมเนื้อหาฉบับเต็มให้ติดตามความรู้วิทยาศาสตร์ทันสมัยอย่างสะดวก รวดเร็ว

2. ห้องสมุดมารวย หรือ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2518 เป็นห้องสมุดด้านระบบการเงินและการธนาคารของประเทศไทย เป็นแหล่งสารสนเทศด้านตลาดเงิน ตลาดทุน และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

3. ห้องสมุดสร้างสรรค์ TCDC Library ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ หรือทีซีดีซี (Thailand Creative and Design Center: TCDC)

ส่วนศูนย์ทรัพยากรทางภาษา เป็นหน่วยงานภายใต้การควบคุมดูแลของ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยทางศูนย์มีหน้าที่ให้บริการ หนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อการเรียนการสอนทางด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์ และนักศึกษาภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้นศูนย์ทรัพยากรทางภาษาจึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่างานบริการเป็นงานที่ควรได้รับการปรับปรุงเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นงานที่จะต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนั้นงานบริการมักจะประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่งานบริการจัดขึ้น หรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือมีปัญหาโต้แย้งเกี่ยวกับระเบียบการใช้ห้องสมุด เป็นต้น อีกทั้งปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น บรรยากาศ จำนวนของทรัพยากร และความหลากหลายของทรัพยากรทางภาษา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจมีส่วนทำให้มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษาลดน้อยลง และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นเรื่องที่น่าจะทำการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และเพื่อให้ศูนย์ทรัพยากรทางภาษาเป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วงเดือน เจริญ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ศึกษาบริการด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นหา บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน และนิสิต จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 5 ด้าน ยกเว้นบริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการทุกด้านในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตมีความพึงพอใจและความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน

กมลพรรณ ญาณโกมุท (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการดำเนินงานในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศน์ และอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร รวมทั้งเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ทั้ง 8 แห่ง จำนวน 366 คน พบว่า ด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืม-คืนหนังสือ สื่อโสตทัศน์ และอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคาดหวังในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืม-คืนหนังสือ สื่อโสตทัศน์ และอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้ใช้บริการมีความคาดหวังให้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองติดตั้งเครื่องปรับอากาศ จัดให้มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มุมกาแฟไว้บริการ จัดให้มีบริการถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับไว้บริการอินเทอร์เน็ต ปรับปรุงความไว้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และบุคลากรควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการทุกระดับ

พรพิมล แซ่เอี้ย (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า สภาพการใช้บริการในห้องสมุดประชาชนมีความต้องการด้านบุคลากร คือ ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และอยู่ในห้องสมุดตลอดเวลา ด้านบริการ ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการทุกวัน มีบริการสืบค้นหนังสือด้วยคอมพิวเตอร์ และมีบริการค้นข้อมูลท้องถิ่นด้วยคอมพิวเตอร์ ด้านอาคารสถานที่ ต้องการให้มีมุม หรือห้องเฉพาะสำหรับผู้ต้องการความเงียบสงบในการอ่าน ด้านทรัพยากรห้องสมุด ต้องการให้มีหนังสือที่มีเนื้อหาทันสมัย รับหนังสือพิมพ์เพิ่มขึ้น ด้านครุภัณฑ์ ต้องการให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์บริการผู้ใช้ติดตั้งพัดลม หรือเครื่องปรับอากาศเพิ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อรับทราบถึงความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาตร์ประยุกต์ ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.4 การกำหนดค่าตัวแปร
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

- ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาอยู่ในช่วงของภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 300 คน
- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยต้องการทราบถึงความคาดหวังของกลุ่มประชากรทั้งกลุ่ม จึงใช้กลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาอยู่ในช่วงของภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 300 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 1 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์
2. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านำมาสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามดังกล่าวมีส่วนประกอบสำคัญ 3 ตอน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขา/กลุ่มวิชา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของรินส์ ลิเคิร์ท (Rinses Likert) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543:107-108) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศของศูนย์ จำนวน 11 ข้อ (ข้อที่ 1 – ข้อที่ 11) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 12 ข้อ (ข้อที่ 12 – ข้อที่ 23) และด้านบริการของศูนย์ จำนวน 17 ข้อ (ข้อที่ 24 – ข้อที่ 40) โดยกำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับดังนี้

ระดับความคาดหวัง	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรที่ทำการวิจัย นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้า รวบรวม จากงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การกำหนดค่าของตัวแปร

ในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบทดสอบเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปรมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับเจตคติเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543:107-108)

คะแนนเฉลี่ย 4.500 - 5.000	หมายถึง ระดับความคาดหวังจากการเรียนมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.500 - 4.499	หมายถึง ระดับความคาดหวังจากการเรียนมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.500 - 3.499	หมายถึง ระดับความคาดหวังจากการเรียนปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.500 - 2.499	หมายถึง ระดับความคาดหวังจากการเรียนน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.000 - 1.499	หมายถึง ระดับความคาดหวังจากการเรียนน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541: 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 – 0.999 หมายถึง ระดับความคาดหวังจากการเรียนวิชาหลักการบัญชีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความคาดหวังจากการเรียนวิชาหลักการบัญชีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีแตกต่างกันมาก

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้วนำมาตรวจความครบถ้วนสมบูรณ์จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อศึกษาว่า ความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชา ศิลปศาสตร์ ที่มีต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ขึ้นอยู่กับตัวแปรใดเป็นสำคัญ โดยมีวิธีการดังนี้

1. ตรวจความถูกต้องครบถ้วนและจำนวนของแบบสอบถามที่ได้กลับมา
2. นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ One-way ANOVA โดย

แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน สาขาวิชาที่เรียน กลุ่มวิชาที่สังกัด โดยนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังความคาดหวังของนักศึกษา และบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ ที่มีต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำมาเปรียบเทียบ เพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ การทดสอบค่า t-test และ One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.6.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนในวิชาหลักการบัญชี

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \times 100 \qquad (3.2)$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ ที่มีต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 137-142)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{n} \qquad (3.3)$$

เมื่อ $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543: 143)

$$S.D = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - \left(\Sigma X\right)^2}{n(n-1)}} \qquad (3.4)$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงลักษณะของนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน สาขาวิชาที่เรียน และกลุ่มวิชาที่สังกัด มีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้น 2 กลุ่ม คือ เพศ และสาขาวิชาที่เรียน (Independent t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:162-163) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

H_0 : $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\overline{X}_1 - \overline{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p\sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.5)$$

เมื่อ $$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.6)$$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n_1 - 1} \quad (3.7)$$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\overline{X}_1 - \overline{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.8)$$

โดยมี $$df, \nu = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.9)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตาราง ที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_o ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_o นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_0 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \qquad (3.10)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \qquad (3.11)$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_o ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_o นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6.2.2 การวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA (Analysis of variance) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) คือ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน และกลุ่มวิชาที่สังกัด และวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สูตร One-way ANOVA

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA มีดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
2. สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = ... = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \quad \text{, เมื่อ } i \neq j$$

$$;i, j = 1, 2,..., k$$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \tag{3.12}$$

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่างๆแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k-1$	$SS_b = \sum_{j=1}^{k} \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n-k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	$n-1$	$SS_T = \sum_{j=1}^{k} \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ k คือ จำนวนกลุ่ม

n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j

T คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-k)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.2 คือ

ตารางที่ 3.2 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2: นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3: นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 4: นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 5: นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 6: อาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่สังกัดกลุ่มวิชาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ทั้งหมดจำนวน 300 ราย โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 247 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.33 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ และผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 3 ตอนตามลำดับดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพอายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขาวิชาที่เรียน / กลุ่มวิชาที่สังกัด

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา

4.3ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพอายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขาวิชาที่เรียน / กลุ่มวิชาที่สังกัด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 247 ราย ซึ่งเพศ สถานภาพอายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขาวิชาที่เรียน / กลุ่มวิชาที่สังกัด ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	13.4
หญิง	214	86.6
รวม	**247**	**100.0**
สถานภาพ		
อาจารย์	19	7.7
เจ้าหน้าที่	3	1.2
นักศึกษา	225	91.1
รวม	**247**	**100.0**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	69	27.9
20 - 30 ปี	157	63.6
31 - 60 ปี	21	8.5
รวม	**247**	**100.0**
ชั้นปีที่เรียน (เฉพาะนักศึกษา)		
ชั้นปีที่ 1	63	28.0
ชั้นปีที่ 2	50	22.2
ชั้นปีที่ 3	57	25.4
ชั้นปีที่ 4	55	24.4
รวม	**225**	**100.0**
สาขาวิชาที่เรียน (เฉพาะนักศึกษา)		
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	115	51.1
สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น	110	48.9
รวม	**225**	**100.0**
กลุ่มวิชาที่สังกัด (เฉพาะอาจารย์)		
กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ	10	52.6
กลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่น	5	26.3
กลุ่มวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์	4	21.1
รวม	**19**	**100.0**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 247 ราย ได้ดังนี้

เพศ พบว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.6 และรองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.4

สถานภาพ พบว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มีจำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมามีสถานภาพเป็นอาจารย์ มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 และมีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2

อายุ พบว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.9 และมีอายุระหว่าง 31-60 ปี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5

ชั้นปีที่เรียน (เฉพาะนักศึกษา) พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.4 อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.4 และอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.2

สาขาวิชาที่เรียน (เฉพาะนักศึกษา) พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาเรียนในสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.9

กลุ่มวิชาที่สังกัด (เฉพาะอาจารย์) พบว่า อาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาสังกัดกลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่น มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 และสังกัดกลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.1

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา โดนใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนแบ่งมาตรฐาน ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังดังแสดงในตารางที่ 4.2 ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา

ความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์	N = 247		ระดับความคาดหวัง
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์ฯ			
1. ควรแบ่งสัดส่วนพื้นที่ให้บริการตามประเภทบริการออกจากกันให้ชัดเจน	4.15	.701	มาก
2. ควรจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงาม โปร่งโล่ง สบายตา	4.31	.751	มาก
3. ควรจัดพื้นที่นั่งอ่านส่วนบุคคล	4.25	.818	มาก
4. มีมุมค้นคว้าสำหรับกลุ่มคณะ	4.24	.859	มาก
5. มีห้องสำหรับชมสื่อมัลติมีเดียโดยเฉพาะ	4.32	.831	มาก
6. มีมุมประชาสัมพันธ์สารสนเทศ หรือมุมนิทรรศการเพื่อเพิ่มพูนความรู้	4.07	.796	มาก
7. มีจำนวนที่นั่งอ่านอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	4.35	.802	มาก
8. แสงสว่างภายในศูนย์ฯ ต้องเพียงพอต่อการอ่าน หรือค้นหาหนังสือบนชั้น	4.34	.779	มาก
9. อากาศภายในศูนย์ฯ ต้องเย็นสบาย	4.45	.719	มาก
10. มีมุมรับฝากของ	3.97	.958	มาก
11. ควรเปิดเพลงเบา ๆ ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ	3.11	1.29	ปานกลาง
รวม	**4.16**	**.648**	**มาก**
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
12. มีปริมาณหนังสือภาษาไทยในสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	4.00	.829	มาก
13. มีปริมาณหนังสือภาษาอังกฤษในสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.18	.812	มาก
14. มีปริมาณหนังสือทั่วไป และบันเทิงคดี (นวนิยาย เรื่องสั้น บทกวี ฯลฯ) อย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.06	.824	มาก
15. มีวารสารภาษาไทยหลากหลายรายชื่อ ทั้งประเภทวารสารวิชาการ และให้ความบันเทิง ไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.98	.819	มาก
16. มีวารสารภาษาอังกฤษหลากหลายรายชื่อ ทั้งประเภทวารสารวิชาการ และให้ความบันเทิง ไว้บริการอย่างเพียงพอ	4.13	.808	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์	N = 247		ระดับความคาดหวัง
	$\overline{X}$	S.D.	
17. มีหนังสือพิมพ์ภาษาไทยหลากหลายรายชื่อไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.02	.826	มาก
18. มีหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษหลากหลายรายชื่อไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.06	.827	มาก
19. มีสื่อโสตทัศน์ เช่น ซีดี ดีวีดี ภาพยนตร์ ฯลฯ ที่หลากหลายประเภทไว้ให้บริการจำนวนมาก	4.21	.895	มาก
20. มีสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในสาขาวิชาชีพ และเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจไว้ให้บริการจำนวนมาก	4.23	.878	มาก
21. มีเอกสาร โครงการ โครงงาน ไว้ให้บริการจำนวนมาก	3.91	.853	มาก
22. หนังสือที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า	4.40	.763	มาก
23. สื่อโสตทัศน์ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า	4.37	.785	มาก
รวม	**4.13**	**.599**	**มาก**
ด้านบริการของศูนย์ฯ 24. บุคลากรของศูนย์ฯ ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการแนะนำการใช้สื่อต่าง ๆ ภายในศูนย์ฯ	4.40	.713	มาก
25. บุคลากรของศูนย์ฯ ต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	.672	มากที่สุด
26. ควรเปิดให้บริการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีเวลาทำการที่เหมาะสม เช่น มีเวลาเปิด-ปิด ตั้งแต่ 8.30 น. – 19.30 น. เป็นต้น	4.32	.854	มาก
27. มีระบบการยืม-คืนอัตโนมัติ	4.32	.822	มาก
28. มีโปรแกรมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในศูนย์ฯ ที่ทันสมัย ใช้งานง่าย	4.43	.734	มาก
29. การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และสื่อต่าง ๆ สามารถให้ผู้ใช้เข้าถึง หรือค้นหาได้สะดวก	4.47	.708	มาก
30. จัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ ที่มีภายในศูนย์ฯ	4.43	.777	มาก
31. มีบริการถ่ายเอกสารภายในศูนย์ฯ	4.35	.879	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์	N = 247		ระดับความคาดหวัง
	$\overline{X}$	S.D.	
32. ระเบียบการยืม-คืน ควรจะกำหนดให้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท สามารถยืมได้ 7 วันทำการ	4.25	.756	มาก
33. มีการเปิดหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น (1-2 วัน)	3.80	.924	มาก
34. มีการเปิดหลักสูตรการฝึกอบรมระยะยาว (4-5 วัน)	3.62	.980	มาก
35. มีมุมเพื่อฝึก Grammar	4.34	.789	มาก
36. มีมุมเพื่อฝึก Reading	4.38	.776	มาก
37. มีมุมเพื่อฝึก Writing	4.35	.787	มาก
38. มีมุมเพื่อฝึก Listening	4.41	.759	มาก
39. มีมุมเพื่อฝึก Speaking	4.43	.761	มาก
40. มีการจัดอาจารย์เพื่อให้คำปรึกษา ตามช่วงเวลา เช่น 08.30-09.00 น., 12.30-13.00 น., 17.00-17.30 น. เป็นต้น	4.15	.818	มาก
รวม	**4.29**	**.501**	**มาก**
โดยรวมทุกด้าน	**4.19**	**.484**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาทุกด้านในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการของศูนย์ ($\overline{X}$ = 4.29) รองลงมา คือ ด้านบรรยากาศของศูนย์ ($\overline{X}$ = 4.16)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์ ข้อที่นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์คาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ อากาศภายในศูนย์ต้องเย็นสบาย ($\overline{X}$ = 4.45) มีจำนวนที่นั่งอ่านอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.35) และแสงสว่างภายในศูนย์ต้องเพียงพอต่อการอ่านและค้นหาหนังสือบนชั้น ($\overline{X}$ = 4.34) ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ หนังสือที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ($\overline{X}$ = 4.40) สื่อโสตทัศน์ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ($\overline{X}$ = 4.37) และ มีสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในสาขาวิชาชีพ และเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจไว้ให้บริการจำนวนมาก ($\overline{X}$ = 4.23) สำหรับด้านบริการของศูนย์ ข้อที่นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บุคลากรของศูนย์ต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$\overline{X}$ = 4.55) การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และสื่อต่าง ๆ สามารถให้ผู้ใช้เข้าถึง หรือค้นหาได้สะดวก ($\overline{X}$ = 4.47) และจัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ ที่มีภายในศูนย์ ($\overline{X}$ = 4.13)

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน สาขาวิชาที่เรียน/ กลุ่มวิชาที่สังกัด

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา ของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานที่ 1 และ 5 สถิติที่ใช้คือ t-test ซึ่งเป็นการทดสอบความแปรปรวนระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ส่วนสมมติฐาน ที่ 2, 3, 4 และ 6 สถิติที่ใช้คือ One-way ANOVA ซึ่งเป็นการทดสอบความแปรปรวนระหว่างประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามเพศ

รวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) จำแนกตามเพศ		P-Value
	ชาย	หญิง	
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์	4.06	4.17	.320
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.99	4.15	.420
ด้านบริการของศูนย์	4.18	4.32	.439

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามสถานภาพ

รวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) จำแนกตามสถานภาพ			P-Value
	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์	3.95	4.12	4.16	.510
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.07	4.06	4.14	.318
ด้านบริการของศูนย์	4.11	4.24	4.31	.447

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามอายุ

รวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) จำแนกตามอายุ			P-Value
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 60 ปี	
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์	4.17	4.16	3.94	.539
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.10	4.16	4.03	.300
ด้านบริการของศูนย์	4.24	4.34	4.09	.594

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามชั้นปีที่เรียน

รวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)จำแนกตามชั้นปีที่เรียน				P-Value
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์	4.10	4.34	4.15	4.07	.056
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.04	4.25	4.10	4.18	.293
ด้านบริการของศูนย์	4.19	4.53	4.26	4.29	.009**

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับธสมมติฐานที่ว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกันคู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงในตารางที่ 4.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา ที่มีชั้นปีที่เรียนแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ด้าน	ชั้นปีที่เรียน	$\overline{X}$	กลุ่มที่	P-Value			
				กลุ่มที่			
				1	2	3	4
ด้านบริการของศูนย์	ชั้นปีที่ 1	4.19	1		.001**	.481	.301
	ชั้นปีที่ 2	4.53	2			.011*	.026*
	ชั้นปีที่ 3	4.26	3				.743
	ชั้นปีที่ 4	4.29	4				
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์	ชั้นปีที่ 1	4.10	1		.020*	.598	.802
	ชั้นปีที่ 2	4.34	2			.074	.013*
	ชั้นปีที่ 3	4.15	3				.451
	ชั้นปีที่ 4	4.07	4				

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นความแตกต่างของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนแตกต่างกันแยกเป็นรายคู่ ดังนี้ ด้านบริการของศูนย์สามารถแยกเป็นรายคู่ได้ทั้งหมด 3 คู่ คือ ระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์สามารถแยกเป็นรายคู่ได้ทั้งหมด 2 คู่ คือ ระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่สอง ระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 5 นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสาขาวิชาที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกสาขาวิชาที่เรียน

รวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) จำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน		P-Value
	ภาษาอังกฤษ	ภาษาญี่ปุ่น	
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์	4.14	4.18	.627
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.17	4.09	.333
ด้านบริการของศูนย์	4.32	4.30	.753

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสาขาวิชาที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสาขาวิชาที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 อาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า P (p-value) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของอาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามกลุ่มวิชาที่สังกัด

รวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) จำแนกตามกลุ่มวิชาที่สังกัด			P-Value
	ภาษาอังกฤษ	ภาษาญี่ปุ่น	มนุษย์และสังคม	
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์	3.95	4.09	3.75	.603
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.12	4.28	3.71	.113
ด้านบริการของศูนย์	4.06	4.26	4.06	.730

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า อาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

แต่เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า มีรายคู่ที่แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของอาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ด้าน	กลุ่มวิชาที่สังกัด	$\overline{X}$	กลุ่มที่	P-Value		
				กลุ่มที่		
				1	2	3
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ภาษาอังกฤษ	4.12	1		.449	.098
	ภาษาญี่ปุ่น	4.28	2			.044*
	มนุษย์และสังคม	3.71	3			

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นความแตกต่างของอาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดแตกต่างกันแยกเป็นรายคู่ ดังนี้ ด้านทรัพยากรสารสนเทศสามารถแยกเป็นรายคู่ได้ 1 คู่ คือ ระหว่างอาจารย์สังกัดกลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่น และอาจารย์สังกัดกลุ่มวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ จากการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการบริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขา/กลุ่มวิชา

แต่เนื่องจากในปัจจุบันนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ใช้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นจำนวนน้อยมาก ผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้วิจัยจึงเน้นที่ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ เพราะเห็นว่าจะได้ข้อมูลการวิจัยที่สมบูรณ์ เหมาะสม และถูกต้องมากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่เรียน และสาขา/กลุ่มวิชา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศของศูนย์ จำนวน 11 ข้อ (ข้อที่ 1 – ข้อที่ 11) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 12 ข้อ (ข้อที่ 12 – ข้อที่ 23) และด้านบริการของศูนย์ จำนวน 17 ข้อ (ข้อที่ 24 – ข้อที่ 40)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 247 ราย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 86.6) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา (ร้อยละ 91.1) อายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 63.6) อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 28.0) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 51.1) และเป็นอาจารย์สังกัดกลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 52.6)

5.1.2 ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา

นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาทุกด้านในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการของศูนย์ ($\overline{X}$ = 4.29) รองลงมา คือ ด้านบรรยากาศของศูนย์ ($\overline{X}$ = 4.16)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์ ข้อที่นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์คาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ อากาศภายในศูนย์ต้องเย็นสบาย ($\overline{X}$ = 4.45) มีจำนวนที่นั่งอ่านอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.35) และแสงสว่างภายในศูนย์ต้องเพียงพอต่อการอ่านและค้นหาหนังสือบนชั้น ($\overline{X}$ = 4.34) ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ หนังสือที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ($\overline{X}$ = 4.40) สื่อโสตทัศน์ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ($\overline{X}$ = 4.37) และ มีสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในสาขาวิชาชีพ และเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจไว้ให้บริการจำนวนมาก ($\overline{X}$ = 4.23) สำหรับด้านบริการของศูนย์ ข้อที่นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บุคลากรของศูนย์ต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.55) การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และสื่อต่าง ๆ สามารถให้ผู้ใช้เข้าถึง หรือค้นหาได้สะดวก ($\overline{X}$ = 4.47) และจัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ ที่มีภายในศูนย์ ($\overline{X}$ = 4.13)

5.1.3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา

จากผลการศึกษาทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 6 สมมติฐาน ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน คือ นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสาขาวิชาที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีสาขาวิชาที่เรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 อาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ อาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษาไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา

นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาและบุคลากรมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริการของศูนย์ ด้านบรรยากาศของศูนย์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยทั้ง 3 ด้าน มีความสำคัญ และสำพันธ์กัน จะขาดด้านหนึ่งด้านใดไปไม่ได้ ทั้งนี้สามารถแยกความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์เป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งอากาศภายในศูนย์ฯ ต้องเย็นสบาย ซึ่งอุณหภูมิที่เหมาะสมมีผลอย่างยิ่งต่อสมาธิในการศึกษาค้นคว้าและการอ่าน มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และแสงสว่างภายในศูนย์ฯ ต้องมีความเหมาะสมต่อการอ่าน และการค้นหาหนังสือบนชั้นวาง เพราะหากแสงสว่างมีความจ้า หรือมืดเกินไปจะส่งผลต่อระบบการมองเห็น และสมาธิในการอ่านของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามบรรยากาศของศูนย์ฯ ถือเป็นด้านที่สำคัญอีกด้านหนึ่งที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2550: 62) โดยศึกษาความพึงพอใจองอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี พบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษา เสนอแนะว่าควรขยายพื้นที่ให้บริการให้กว้างขึ้น และเพิ่มแสงสว่างในชั้นหนังสือ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพจน์ วีรผลิน (2550: บทคัดย่อ) โดยศึกษาถึงความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บุคลากรเสนอแนะเพื่อปรับปรุงด้านอาคาร สถานที่ ควรมีพื้นที่กว้างขวาง ทันสมัย สำหรับนักศึกษาเสนอแนะควรปรับปรุงอาคารให้ทันสมัย มีพื้นที่กว้างขวาง เปิดโล่ง สะอาด อากาศเย็นสบาย

2. ด้านบริการของศูนย์ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของบุคลากรของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่จะต้องเป็นผู้ทีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความยินดี และเต็มใจที่จะให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกคนด้วยรอยยิ้มนอบน้อม พูดจาไพเราะ ให้ความเอาใจใส่ มีความเป็นกันเอง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งยังจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และสามารถจัดเก็บหนังสือ วารสาร และสื่อต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการเข้าถึง หรือค้นหาได้อย่างสะดวก รวมถึงมีการบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ ที่มีภายในศูนย์ฯ ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ และเป็นมิตร เป็นที่ทราบกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยทั่วไปว่าผู้ใช้บริการทุกคนย่อมคาดหวังที่จะได้รับความสนใจ ให้ความสำคัญ และให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อบันทึกความรู้ ประสบการณ์ ความคิดที่หลากหลาย จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่บุคคลหนึ่ง โดยการอ่าน การฟัง หรือแม้แต่การดู เนื่องจากรูปแบบการบันทึกสามารถบันทึกได้หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ วารสาร นิตยสาร ซีดีรอม เทป และฐานข้อมูล เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือ และสื่อโสตทัศน์ จะต้องมีเนื้อหาที่มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าหลัง เหมาะสมต่อการค้นคว้า รวมทั้งจะต้องมีสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในสาขาวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น หรือภาษาต่างประเทศ รวมไปถึงสาขาวิชาชีพอื่น ๆ อันเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ซึ่งต้องตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอน อาชีพ และลักษณะพื้นฐานทั่วไปในสังคมและเทคโนโลยี เพื่อสามารถนำไปปรับใช้สำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน

5.2.2 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา

1. เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาและบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของศูนย์ที่พร้อมในการใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นอุณหภูมิที่เหมาะสม แสงสว่างที่เพียงพอ รวมไปถึงที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือ หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ภายในศูนย์ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และมีจำนวนที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ วารสาร รวมไปถึงโสตทัศน์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการบริการที่ดี เอาใจใส่ การให้เกียรติ การให้คำแนะนำด้วยความยินดี และเต็มใจในการให้บริการจากบุคลากรของศูนย์

2. เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า นักศึกษาและบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ทั้งนักศึกษาและบุคลากรต่างก็ให้ความสำคัญกับการให้บริการของศูนย์ฯ ทั้งสิ้น เช่น นักศึกษาก็ต้องการที่นั่งอ่านหนังสือ หรือค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนของตน ต้องการหนังสือ ตำราที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับรายวิชาที่เรียน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนทำให้มีผลการเรียนดีขึ้น สำหรับอาจารย์ก็ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการในการเตรียมสอน การเขียนตำรา การทำสื่อประกอบการเรียนการสอน การทำบทความวิชาการ บทความวิจัย ส่วนเจ้าหน้าที่ก็ต้องการใช้เพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาและบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่านักศึกษาและบุคลากรจะอยู่ในช่วงอายุใด ก็ให้ความสำคัญกับอุณหภูมิที่เย็นสบาย แสงสว่างที่ไม่จ้า หรือมืดจนเกินไป มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ง่ายต่อการเข้าถึง หรือการสืบค้น รวมไปถึงต้องการได้รับการบริการที่ดีจากบุคลากรของศูนย์

4. เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามชั้นปีที่เรียน พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีระดับความคาดหวังแตกต่างกันในด้านบริการของศูนย์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่แตกต่างกันในด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความต้องการมีความต้องการทั้งในด้านการบริการของศูนย์ และสภาพแวดล้อมของศูนย์ มากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ อาจเป็นเพราะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังอยู่ในช่วงการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนใหม่ การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญกับตำราเรียนมากกว่า จึงอาจต้องการเพียงพื้นที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือเรียนที่ตนเตรียมมา ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 เป็นช่วงที่จะต้องหาสถานที่ฝึกงาน ประกอบกับเป็นนักศึกษาที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการเรียนมากกว่า รวมทั้งเริ่มมีเพื่อนมากขึ้น จึงอาจต้องการเพียงสถานที่ที่จะนั่งทำกิจกรรมกลุ่ม หรือทำการบ้าน เช่นเดียวกับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งเป็นช่วงที่กังวลอยู่กับการหางาน หาที่ศึกษาต่อ อาจต้องการมานั่งเพื่อพูดคุย ปรึกษาหารือกับเพื่อน ๆ ในเรื่องดังกล่าว สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 เป็นชั้นปีที่อยู่ในช่วงที่ต้องทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งอื่นนอกเหนือจากตำราเรียน จึงต้องการการให้บริการที่ดี การแนะนำ และการเอาใจใส่จากบุคลากรของศูนย์มากกว่า อีกทั้งยังต้องการสถานที่ที่เหมาะที่จะนั่งอ่านหนังสือ หรือทำกิจกรรมกับเพื่อน ๆ มากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ

5. เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีที่เรียนต่างกัน มีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากทั้งนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ และสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นต่างก็ต้องการที่จะได้นั่งอ่านหนังสือ หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ภายในห้องที่มีอุณหภูมิเย็นสบาย มีแสงสว่างเพียงพอ ซึ่งในปัจจุบันสภาพห้องโดยรวมของทางศูนย์ฯ ยังไม่เหมาะสมในการอ่านหนังสือหรือทำกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นแสงสว่างที่น้อยเกินไป หรือจำนวนที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการยังไม่เหมาะสมกับการนั่งอ่านหนังสือ หรือทำกิจกรรม อีกทั้งระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศยังไม่มีความเหมาะสม ยากต่อการเข้าถึง และการค้นหา หนังสือและโสตทัศน์ไม่มีความทันสมัย ส่วนในด้านของบริการของศูนย์ ปัจจุบันมีบุคลากรให้บริการเพียง 1 ท่าน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของอาจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการศูนย์ทรัพยากรทางภาษา จำแนกตามกลุ่มวิชาที่สังกัด พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มวิชาที่สังกัดต่างกันมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งเป็นการไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบความแตกต่างในด้านทรัพยากรสารสนเทศระหว่างอาจารย์ที่สังกัดกลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่นและกลุ่มวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ อาจเป็นเพราะปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวกับภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่ได้ถูกจัดเก็บไว้ที่ห้องสมุดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทั้งนี้เนื่องจากที่ทำการกลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่นตั้งอยู่ในอาคารเดียวกับห้องสมุดคณะฯ จึงสะดวกที่จะจัดเก็บ และการใช้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นด้วย แต่ก็มีบางส่วนถูกจัดเก็บอยู่ที่ศูนย์ทรัพยากรทางภาษา ซึ่งมีจำนวนน้อย และไม่ทันสมัย อีกทั้งที่ตั้งของศูนย์ทรัพยากรทางภาษายังอยู่คนละอาคารกับอาจารย์สังกัดกลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่น และนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่าทางศูนย์ฯ ต้องเร่งประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่น เพื่อทำการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวเข้าศูนย์ฯ และประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น หรือผู้ที่สนใจทราบ อันจะเป็นการกระตุ้นให้มีผู้เข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวกับมนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ และด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากด้านภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่นนั้น ปัจจุบันทางศูนย์ฯ ยังไม่มี หากทางศูนย์ฯ ทำการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวมาเพิ่มเติม ก็จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับผู้ใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ประธานและคณะกรรมการประจำศูนย์ทรัพยากรทางภาษา ควรปรึกษาหารือกันเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมของศูนย์ฯ เช่น ปรับอุณหภูมิห้องให้มีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ ไม่ให้หนาว หรือร้อนจนเกินไป

2. ประธานและคณะกรรมการประจำศูนย์ทรัพยากรทางภาษา ควรปรึกษาหารือกันเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ให้สามารถเข้าถึง และค้นหาได้อย่างสะดวกมากขึ้น รวมไปถึงมีการจัดหาทรัพยากรสารเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3. ประธานและคณะกรรมการประจำศูนย์ทรัพยากรทางภาษา ควรปรึกษาหารือกันในการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อจะได้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์เท่านั้น จึงควรมีการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมหรือทุกคณะภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อจะได้ทราบความความคาดหวังของกลุ่มประชากรอื่น ๆ และนำไปปรับปรุงศูนย์ฯ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาความคาดหวัง จึงควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจ พฤติกรรมในการใช้บริการ เพื่อนำผลดังกล่าวไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กมลพรรณ ญาณโกมุท. (2549). **ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง.** ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กฤษณา หงส์ทอง และขวัญตา เอกบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี.** รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพยาบาล พระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ชูศรี วังศานุวัตร. (2544). **ความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศ และคุณภาพของบริการห้องสมุด: ศึกษาเฉพาะกรณีของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.** รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธัญลักษณ์ พัฒนกุล. (2546). **ความคิดเห็นของนักศึกษาพยาบาลและอาจารย์ต่อการดำเนินงานของห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี สงขลา.** รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี สงขลา.

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

ประภาพร รูปสวยดี. (2550). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ส่งศรี ดีศรีแก้ว และฉันทนา เวชโอสถศักดา. (2541). **ความคาดหวังต่อการเข้าถึงข้อมูลห้องสมุดเพื่อการศึกษาตลอดชีวิตในทศวรรษหน้าของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น.** รายการวิจัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2552). **ห้องสมุด การศึกษา วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ในยุคการเปลี่ยนแปลง.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

สมิต สัชฌุกร. (2554). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สายธาร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์
ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

<u>ตอนที่ 1</u> **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

<u>คำชี้แจง</u> **โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน**

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. สถานภาพ ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษา

๓. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๖๐ ปี

๔. ชั้นปีที่เรียน (เฉพาะนักศึกษา)

☐ ชั้นปีที่ ๑ ☐ ชั้นปีที่ ๒ ☐ ชั้นปีที่ ๓ ☐ ชั้นปีที่ ๔

๕. สาขาวิชาที่เรียน (เฉพาะนักศึกษา)

☐ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ☐ สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น

๖. กลุ่มวิชาที่สังกัด (เฉพาะอาจารย์)

☐ กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ ☐ กลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่น

☐ กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

<u>ตอนที่ 2</u> **แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรทางภาษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

<u>คำชี้แจง</u> **โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคาดหวังที่ท่านต้องการให้ศูนย์ทรัพยากรทางภาษาเป็น**

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์ฯ					
๑ ควรแบ่งสัดส่วนพื้นที่ให้บริการตามประเภทบริการออกจากกันให้ชัดเจน					
๒ ควรจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงาม โปร่งโล่ง สบายตา					
๓ ควรจัดพื้นที่นั่งอ่านส่วนบุคคล					
๔ มีมุมค้นคว้าสำหรับกลุ่มคณะ					
๕ มีห้องสำหรับชมสื่อมัลติมีเดียโดยเฉพาะ					
๖ มีมุมประชาสัมพันธ์สารสนเทศ หรือมุมนิทรรศการเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
๗ มีจำนวนที่นั่งอ่านอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ					
๘ แสงสว่างภายในศูนย์ฯ ต้องเพียงพอต่อการอ่าน หรือค้นหาหนังสือบนชั้น					
๙ อากาศภายในศูนย์ฯ ต้องเย็นสบาย					
๑๐ มีมุมรับฝากของ					
๑๑ ควรเปิดเพลงเบา ๆ ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
๑๒. มีปริมาณหนังสือภาษาไทยในสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอ และเหมาะสม					
๑๓. มีปริมาณหนังสือภาษาอังกฤษในสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอ และเหมาะสม					
๑๔. มีปริมาณหนังสือทั่วไป และบันเทิงคดี (นวนิยาย เรื่องสั้น บทกวี ฯลฯ) อย่างเพียงพอและเหมาะสม					
๑๕. มีวารสารภาษาไทยหลากหลายรายชื่อ ทั้งประเภทวารสารวิชาการ และให้ความบันเทิง ไว้บริการอย่างเพียงพอ					
๑๖. มีวารสารภาษาอังกฤษหลากหลายรายชื่อ ทั้งประเภทวารสารวิชาการ และให้ความบันเทิง ไว้บริการอย่างเพียงพอ					
๑๗. มีหนังสือพิมพ์ภาษาไทยหลากหลายรายชื่อไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
๑๘. มีหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษหลากหลายรายชื่อไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
๑๙. มีสื่อโสตทัศน์ เช่น ซีดี ดีวีดี ภาพยนตร์ ฯลฯ ที่หลากหลายประเภทไว้ให้บริการจำนวนมาก					
๒๐. มีสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในสาขาวิชาชีพ และเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจไว้ให้บริการจำนวนมาก					
๒๑. มีเอกสาร โครงการ โครงงาน ไว้ให้บริการจำนวนมาก					
๒๒. หนังสือที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า					
๒๓. สื่อโสตทัศน์ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า					
ด้านบริการของศูนย์ฯ					
๒๔. บุคลากรของศูนย์ฯ ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการแนะนำการใช้สื่อต่าง ๆ ภายในศูนย์ฯ					
๒๕. บุคลากรของศูนย์ฯ ต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒๖. ควรเปิดให้บริการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีเวลาทำการที่เหมาะสม เช่น มีเวลาเปิด-ปิด ตั้งแต่ ๘.๓๐ น. – ๑๙.๓๐ น. เป็นต้น					
๒๗. มีระบบการยืม-คืนอัตโนมัติ					
๒๘. มีโปรแกรมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในศูนย์ฯ ที่ทันสมัย ใช้งานง่าย					
๒๙. การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และสื่อต่าง ๆ สามารถให้ผู้ใช้เข้าถึง หรือค้นหาได้สะดวก					
๓๐. จัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ ที่มีภายในศูนย์ฯ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๓๑. มีบริการถ่ายเอกสารภายในศูนย์ฯ					
ความคาดหวัง	**ระดับความคาดหวัง**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ด้านบริการของศูนย์ฯ (ต่อ)					
๓๒. ระเบียบการยืม-คืน ควรจะกำหนดให้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท สามารถยืมได้ ๗ วันทำการ					
๓๓. มีการเปิดหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น (๑-๒ วัน)					
๓๔. มีการเปิดหลักสูตรการฝึกอบรมระยะยาว (๔-๕ วัน)					
๓๕. มีมุมเพื่อฝึก Grammar					
๓๖. มีมุมเพื่อฝึก Reading					
๓๗. มีมุมเพื่อฝึก Writing					
๓๘. มีมุมเพื่อฝึก Listening					
๓๙. มีมุมเพื่อฝึก Speaking					
๔๐. มีการจัดอาจารย์เพื่อให้คำปรึกษา ตามช่วงเวลา เช่น ๐๘.๓๐-๐๙.๐๐ น., ๑๒.๓๐-๑๓.๐๐ น., ๑๗.๐๐-๑๗.๓๐ น. เป็นต้น					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามที่ได้ถามมาแล้วข้างต้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวธัญญา มีชัย

(ภาษาอังกฤษ) Miss Tanya Meechai

ตำแหน่ง อาจารย์

สังกัด สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขที่ 1 ซอยฉลองกรุง 1 แขวง/เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

โทรศัพท์/โทรสาร 0 – 2329 – 8445

e-mail beautifultanya@hotmail.com, kmtanya@kmitl.ac.th

ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญา (ตรี/โท/เอก)	อักษรย่อปริญญาและชื่อเต็ม	สาขาวิชา/วิชาเอก	ชื่อสถาบันการศึกษาและประเทศ
2541	ปริญญาตรี	(ศศ.บ) ศิลปศาสตรบัณฑิต	ภาษาอังกฤษ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ประเทศไทย
2544	ปริญญาโท	(ศษ.ม) ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต	การสอนภาษาอังกฤษ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ประเทศไทย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

ชื่อผลงานวิจัย	ปีที่พิมพ์	การเผยแพร่	สถานภาพในการทำการวิจัย	แหล่งทุน
1. ศึกษาสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2554	ตีพิมพ์เป็นรายงานแล้วและนำเสนอต่อคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.	หัวหน้าโครงการ (50%)	เงินรายได้คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวดารณี สลามเต๊ะ

(ภาษาอังกฤษ) Miss Daranee Salamteh

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัด ส่วนสนับสนุนวิชาการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขที่ 1 ซอยฉลองกรุง 1 แขวง/เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

โทรศัพท์/โทรสาร 0 – 2329 – 8445

e-mail good_man5308@hotmail.com, ksdarane@kmitl.ac.th

ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญา (ตรี/โท/เอก)	อักษรย่อปริญญาและชื่อเต็ม	สาขาวิชา/วิชาเอก	ชื่อสถาบันการศึกษาและประเทศ
2547	ปริญญาตรี	(ศศ.บ) ศิลปศาสตรบัณฑิต	สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ประเทศไทย
2553	ปริญญาโท	(บธ.ม) บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	การเงินการธนาคาร	มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้